

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

SOPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE

El Soporte Técnico de Software está diseñado para mejorar el soporte proporcionado por su equipo interno de supervisión y administración. El Soporte Técnico de Software proporciona un enfoque de colaboración para revisar, asesorar y resolver problemas de software y problemas de compatibilidad en su hardware soportado. Los ingenieros de nivel 3 de Park Place se asociarán con su equipo de administración de sistemas para resolver problemas de configuración, sistema de archivos, compatibilidad y otros problemas comunes de software para funciones con licencia. Park Place requerirá sesiones de visualización remota con su equipo local de administración de sistemas para remediar problemas reportados bajo Soporte Técnico de Software.

Elegibilidad:

El Soporte Técnico de Software sólo está disponible para clientes que estén bajo soporte contractual de mantenimiento de hardware con Park Place y sólo con respecto al equipo cubierto por dicho soporte durante el plazo aplicable.

Prestación y componentes de servicios de asistencia técnica de software:

Los servicios de asistencia técnica de software se prestan mediante consulta o, a petición de Park Place, mediante visualización remota. El equipo de administración de sistemas y almacenamiento del cliente se encargará de todas las intervenciones in situ o a distancia.

Los componentes generales de los servicios de asistencia técnica de software incluyen

- Identificación y resolución de fallos de hardware
- Resolución de problemas relacionados con el sistema operativo (por ejemplo, compartiendo pantalla en colaboración con los administradores de sistemas de los usuarios finales).
- Análisis de las causas profundas (por ejemplo, compartiendo pantallas en colaboración con los administradores de sistemas de los usuarios finales).

Cobertura del nivel de servicio de asistencia técnica

Las solicitudes de Soporte Técnico de Software se inician cuando se introducen incidencias a través del proceso de ticketing.

Horario de soporte: Son las horas de soporte en las que el cliente puede registrar una llamada/ticket.

SLA de respuesta: Se define como el acuse de recibo (no automatizado) de Park Place Technologies que incluye una referencia de ticket, señalando que el vehículo de comunicación para el acuse de recibo puede ser a través del portal de clientes de Central Park.

SERVICE DESCRIPTION

SLA de respuesta técnica: Se define como el tiempo en el que un recurso técnico está disponible y se ha puesto en contacto con el cliente y/o usuario final.

Tiempos de respuesta

	Soporte técnico de Park Place Software - 5x9	Soporte técnico de Park Place Software - 7x24
SEV 1	5 x 9 x 4 horas	7 x 24 x 30 min**
SEV 2	5 x 9 x 8 horas	7 x 24 x 4 horas
SEV 3	5 x 9 x 12 horas	7 x 24 x 8 horas
SEV 4	5 x 9 x 12 horas	7 x 24 x 12 horas

* Horario laboral EST en UK y US

** Compromiso directo con un
Ingeniero L3 en 60 minutos

Responsabilidades del cliente:

El cliente es responsable de toda la administración remota in situ del sistema y del almacenamiento, y proporcionará acceso remoto compartido a Park Place si así se le solicita. El soporte técnico de software es un soporte remoto asistido y no sustituye a la administración del sistema in situ.

Los clientes deben proporcionar un administrador del sistema o del almacenamiento como principal punto de contacto. El cliente es responsable de obtener y mantener los parches de software y firmware de acuerdo con los requisitos de licencia OEM. Los servicios de soporte técnico de software pueden incluir recomendaciones de parches, pero Park Place no distribuirá ni proporcionará parches debido a restricciones de licencia.

Información adicional:

Encontrará más información en:

<https://www.parkplacetechnologies.com/third-party-maintenance/software-technical-support/>